

**TUGAS AKHIR**  
**PERBAIKAN LAYANAN PENGUNJUNG PADA OBYEK**  
**WISATA TAMAN SATWA TARU JURUG (TSTJ)**  
**SURAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE**  
***QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

**Nama : Heru Sudrajat**  
**NIM : D600 030 141**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang Masalah**

Hak otonomi yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah mendorong pemerintah daerah untuk menggali potensi daerahnya masing-masing dan menjadikannya sebagai sumber pendapatan yang baru. Salah satu potensi daerah yang berusaha dikembangkan adalah di sektor pariwisata. Keindahan alam, peninggalan budaya dan produk khas daerah merupakan modal dasar dalam pengembangan pariwisata. Selain itu pariwisata merupakan salah satu jenis industri yang dapat mempercepat penyediaan lapangan pekerjaan. Hal ini dikarenakan industri pariwisata tidak bisa terlepas dari industri-industri yang berkaitan seperti industri kerajinan tangan, cinderamata, penginapan dan transportasi.

Undang-Undang No 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan menjelaskan bahwa, “Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang berkaitan di bidang tersebut”. Disebutkan pula bahwa “Obyek atau daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata”.

Secara fungsional obyek wisata merupakan salah satu pusat kegiatan perekonomian bagi pemerintahan suatu daerah. Hal ini dikarenakan obyek wisata dapat menghasilkan pemasukan kas bagi pemerintahan daerah jika

dikelola dengan baik. Keberadaan obyek wisata juga dapat menjadi aset suatu daerah yang bisa dipromosikan untuk mengenalkan potensi yang ada di daerah tersebut.

Kota Surakarta dikenal sebagai kota yang memiliki tiga jenis obyek wisata, yaitu obyek wisata sejarah dan budaya, wisata alam dan taman hiburan. Dari ketiga jenis obyek wisata ini sudah memiliki segmentasi pengunjung tersendiri. Wisata sejarah yang menjadi lambang kebesaran peradaban bangsa memiliki segmen pasar wisatawan mancanegara, sementara itu wisatawan dalam negeri lebih menyukai obyek wisata alam dan taman hiburan.

Obyek wisata Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ ) adalah salah satu wisata alam dan taman hiburan yang berada di Surakarta, dan jumlah pengunjung TSTJ dari tahun 2003 mengalami penurunan. Kondisi fisik dan fasilitas yang tidak terawat merupakan salah satu penyebab menurunnya jumlah wisatawan.

Kondisi fisik dan fasilitas TSTJ sebagai obyek wisata kebun binatang dinilai sangat buruk. Diketahui kondisi fisik TSTJ berupa bangunan, jalan, toilet dan kandang terlihat tidak terawat dan sebagian besar dalam kondisi rusak. Kebersihan di TSTJ juga buruk karena masih banyak ditemukan tumpukan sampah di jalan-jalan. Koleksi binatang langka di TSTJ yang kurang lengkap juga menjadi salah satu faktor penyebab berkurangnya jumlah kunjungan wisatawan. Jika kondisi TSTJ saat ini tetap

dibiarkan tanpa adanya suatu usaha perbaikan dikhawatirkan masyarakat akan jenuh dan tidak tertarik lagi untuk mengunjungi TSTJ.

Agar dapat menarik perhatian pengunjung terutama dieks karasidenan Surakarta, TSTJ harus mengidentifikasi perbaikan pelayanan yang menjadi daya tarik obyek wisata Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ). Apabila perbaikan daya tarik tersebut sudah dapat teridentifikasi, diharapkan TSTJ mampu untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan tersebut. Peningkatan perbaikan daya tarik wisata tersebut haruslah berasal dari suara konsumen. Apabila kebutuhan dan keinginan pengunjung terpenuhi maka pengunjung akan merasa puas dan nyaman. Hal ini dikarenakan antara kondisi yang ada di TSTJ tidak berbeda jauh dengan harapan dan keinginan pengunjung dan diharapkan wisatawan yang berkunjung akan meningkat jumlahnya.

**Tabel 1.1 Data pengunjung TSTJ  
Tahun 2007-2009**

Bulan	Data		
	2007	2008	2009
<b>Januari</b>	<b>39152</b>	<b>12005</b>	<b>29113</b>
<b>Februari</b>	<b>12632</b>	<b>8570</b>	<b>6810</b>
<b>Maret</b>	<b>18681</b>	<b>15156</b>	<b>16906</b>
<b>April</b>	<b>18937</b>	<b>11175</b>	<b>14021</b>
<b>Mei</b>	<b>21613</b>	<b>19684</b>	<b>21904</b>
<b>Juni</b>	<b>53116</b>	<b>38997</b>	<b>40615</b>
<b>Juli</b>	<b>34952</b>	<b>24168</b>	
<b>Agustus</b>	<b>15262</b>	<b>12593</b>	
<b>September</b>	<b>10236</b>	<b>5353</b>	
<b>Oktober</b>	<b>11413</b>	<b>17131</b>	
<b>Nopember</b>	<b>16864</b>	<b>17460</b>	
<b>Desember</b>	<b>18874</b>	<b>26029</b>	

Berdasarkan hal-hal yang telah disebutkan diatas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai Identifikasi perbaikan pelayanan yang menjadi daya tarik obyek wisata Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ) Identifikasi perbaikan pelayanan tersebut adalah berdasarkan pada kriteria-kriteria kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan adanya penelitian ini diharapkan TSTJ mampu untuk memperbaiki pelayanan tersebut sehingga pada akhirnya akan menarik perhatian pengunjung dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

Metode yang dipilih untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah metode QFD (*Quality Function Deployment*). Hal ini dikarenakan metode QFD dari awal telah melibatkan konsumen pada proses pengembangannya. Setelah kebutuhan dan keinginan konsumen dapat teridentifikasi maka dari pihak pengelola dapat menentukan prioritas tindakan-tindakan apa yang harus dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung tersebut. Tujuannya adalah agar perbaikan pelayanan tersebut terarah pada kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

## **I.2. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi dasar dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana identifikasi perbaikan mutu pelayanan yang telah diberikan obyek wisata Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ) kepada pengunjung yang datang ?

2. Apa yang menjadi keinginan pengunjung untuk dapat mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan dalam rangka peningkatan pelayanan?

### **I.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Identifikasi perbaikan pelayanan yang menjadi daya tarik obyek wisata Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ) yang berdasarkan kriteria-kriteria kebutuhan dan keinginan pengunjung.
2. Memberikan usulan usaha apa saja yang harus dilakukan oleh TSTJ untuk memperbaiki dan mewujudkan pelayanan tersebut.

### **I.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan suatu pemikiran atau masukan yang dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan kebijaksanaan bagi pengelola Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ) mengenai usaha-usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

### **I-5. Pembatasan Masalah**

Untuk menyelesaikan masalah yang akan dibahas dan untuk menghindari adanya permasalahan yang meluas, maka perlu adanya pembatasan masalah, sehingga hasil analisis selanjutnya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan. Adapun pembatasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Subyek yang diteliti adalah pengunjung Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ).
2. Identifikasi perbaikan pelayanan yang menjadi daya tarik obyek wisata Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ) yang berdasarkan kriteria-kriteria kebutuhan dan keinginan pengunjung.
3. Penelitian ini tidak membahas masalah biaya pengembangan, manajemen internal TSTJ dan perda yang mengatur TSTJ.

## **I.6 Asumsi-asumsi**

Interpretasi responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.

## **I.7. Sistematika Penulisan**

Laporan tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian singkat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi- asumsi dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini diuraikan teori-teori tentang kualitas jasa, metodologi quality function deployment yang diambil dari kepustakaan.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam memecahkan masalah yang ada. Langkah tersebut disajikan dalam

diagram alir beserta penjelasan singkat untuk masing-masing langkah dalam diagram tersebut.

#### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisi data responden dan cara pengolahannya dengan metodologi quality function deployment.

#### **Bab V Analisa dan Interpretasi Hasil**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan beberapa saran.